



VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

Azienda..... Tipologia prodotto acquistato.....

| Legenda | |
|--|---|
| S = soddisfazione | I = importanza |
| 5 = estremamente soddisfatto 4 = soddisfatto 3 = in linea con le attese 2 = non allineato alle attese 1 = qualità deludente 0 = inaccettabile | 5 = estremamente importante 4 = molto importante 3 = abbastanza importante 2 = poco importante 1 = per nulla importante 0 = ininfluyente |

Valutazione del cliente

| Soddisfazione (S) | | | | | | Indicatore | Importanza (I) | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|----------------|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Contattando la ns. azienda, riceve risposte rapide e pertinenti? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Trova sufficiente collaborazione da parte del ns. personale nella soluzione dei problemi posti ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Come valuta la ns. capacità di adeguarsi alle richieste contingenti ed alla realizzazione di varianti in corso d'opera? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Come valuta gli sforzi che la ns. azienda sta operando per adeguarsi alle Vs. esigenze ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Quanto ci ritiene affidabili nel rispetto dei tempi di consegna? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Come giudica la qualità del ns. prodotto per quanto riguarda: - rispetto delle caratteristiche dimensionali? - caratteristiche chimiche, metallurgiche e meccaniche? - stato delle superfici ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Il ns. range dimensionale e la ns. gamma di prodotti soddisfa le Vs. esigenze? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | I ns. prodotti si sono dimostrati idonei all'utilizzo per il quale sono stati richiesti? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Tutta la ns. documentazione scritta è abbastanza chiara e dettagliata ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | Come ci pone in termini di prezzo rispetto alla concorrenza? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | SODDISFAZIONE GLOBALE SULLA NOSTRA AZIENDA |
|---|---|---|---|---|---|---|



**Questionario
sulla
Soddisfazione del cliente**

Ha intenzione in futuro di rivolgersi alla nostra società per i Suoi acquisti? **[SI] [NO]**

Consiglierebbe la **TEMPRACCIAIO S.r.l.** a imprenditori/aziende in relazione ai prodotti e/o servizi da noi offerti? **[SI] [NO]**

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Rispetto a quanto già fornito:

.....

In funzione di quanto vorrebbe fosse effettuato:

.....

Rispetto alla concorrenza, qual è il fattore vincente per TEMPRACCIAIO?

Tempistica Completezza gamma prezzo altro (specificare)

Rispetto alla concorrenza, quale fattore dovrebbe migliorare?

Tempistica Completezza gamma prezzo altro (specificare)

Questionario compilato da:

Cognome Nome

Data compilazione

N.B. I dati su esposti, saranno usati solo a fini statistici

NOI APPREZZIAMO IL VOSTRO GIUDIZIO

Un sentito grazie per aver contribuito alla nostra indagine